

# BAPTISTE MOREAU

IT Ops Technician | IT Operations | Automation

+33 6 12 34 56 78 | help@enhancv.com | linkedin.com | Nice, France  
35 ans



## EXPÉRIENCE

Administrateur Systèmes et Réseaux Senior 01/2020 - 09/2023

Dassault Systèmes Paris, France

- Réduit le temps de résolution des incidents de 30% tout en augmentant la satisfaction des utilisateurs de 20% grâce à l'optimisation des flux de travail du système de tickets.
- Implémenté des scripts PowerShell automatisant les tâches quotidiennes, ce qui a diminué les erreurs humaines de 15% et amélioré l'efficacité opérationnelle.
- Supervisé l'onboarding et l'offboarding de plus de 200 employés par an, respectant les exigences de certification de sécurité de l'entreprise.
- Coordonné des projets de migration d'outils SaaS, aboutissant à une réduction des coûts de 10% et une amélioration des performances système.
- Formé et encadré un assistant technicien IT, améliorant ses compétences techniques sur l'automatisation et les scripts.
- Géré l'inventaire et les audits réguliers des actifs IT, optimisant l'utilisation des ressources et réduisant les coûts d'achat de 5%.

Technicien Support Informatique 03/2017 - 12/2019

Capgemini Nice, France

- Résolu des problèmes techniques complexes de niveau 2/3, maintenant un taux de résolution de 95% dans les 24 heures.
- Administré et maintenu les outils SaaS tels que Google Workspace et Zendesk, améliorant l'efficacité du support de 20%.
- Participé à des projets de transformation IT, notamment la migration d'outils et la restructuration des politiques d'utilisateur.
- Géré les opérations quotidiennes IT, assurant la fiabilité et la disponibilité de l'infrastructure.
- Établi et maintenu des KPI pour les opérations IT, générant des rapports réguliers pour la direction.

Ingénieur Informatique 05/2014 - 02/2017

Orange Nice, France

- Optimisé la gestion des actifs informatiques, réalisant une réduction des coûts de 10% grâce à l'amélioration des processus.
- Participé à des projets d'évolution de l'IT, dont la réorganisation des structures et des politiques internes.
- Développé des scripts en Python pour automatiser les tâches répétitives, gagnant 120 heures de travail manuel par an.
- Assuré la logistique des actifs IT, de l'acquisition jusqu'à la disposition, garantissant la conformité et l'efficacité.

## FORMATION

Master en Informatique 01/2012 - 01/2014

Université de Nice Sophia Antipolis Nice, France

Licence en Informatique 01/2009 - 01/2012

Sorbonne Université Paris, France

## PROFIL PROFESSIONNEL

Passionné par les technologies avec plus de 7 ans d'expérience en gestion des opérations IT. Compétences solides en support technique et automatisation. Mon plus grand accomplissement est la réduction de 30% du temps de résolution des incidents dans mon précédent rôle.

## PRINCIPALES RÉALISATIONS

**Optimisation des processus de tickets**  
Réduction du temps de résolution des incidents de 30% et augmentation de la satisfaction des utilisateurs de 20%.

**Projet de Migration d'outils SaaS**  
Réduction des coûts de 10% et amélioration des performances système après la migration.

**Automatisation des tâches**  
Mise en place de scripts PowerShell, réduisant les erreurs humaines de 15% et améliorant l'efficacité.

**Gestion des actifs IT**  
Optimisation des processus de gestion des actifs, réduisant les coûts d'achat de 5% et assurant la conformité.

## COMPÉTENCES

Gestion des opérations IT ·  
Support technique de niveau 2/3 ·  
Automatisation (PowerShell, Python) ·  
Administration de saas (Google Workspace, Zendesk) ·  
Gestion des actifs IT ·  
Configuration et optimisation des systèmes de tickets